

# 同质化中药药学服务探讨

张泰, 薛梦, 叶栋, 连佳, 赵彤彤, 李士勇 (青岛市妇女儿童医院, 青岛 266034)

**摘要 目的:** 医疗服务质量稳定一致的同质化医疗服务是医学界广泛认同的理念。对同质化中药药学服务进行初步探索, 为我国中药药学服务的发展进步提供参考。**方法:** 结合国内外相关标准、共识等文献, 分析现阶段我国中药药学服务面临的主要问题, 在近年来相关工作体会的基础上, 提出同质化中药药学服务的工作建议。**结果与结论:** 中医药是我国医疗体系重要的组成部分, 中药药学服务也是医疗服务一个非常重要的方面。因我国中药应用的广泛性及相应合理用药需求的迫切性, 中药药学服务理应实现同质化, 稳步提升中药师专业素质, 避免因药师轮值轮岗而造成相同岗位业务水平的波动, 对服务质量产生影响。中药药学服务可以中成药合理用药为切入点, 以标准化模式逐步实现同质化。

**关键词:** 药学服务; 同质化服务; 中医药; 中药师

**中图分类号:** R95 **文献标识码:** A **文章编号:** 1002-7777(2021)08-0963-04

doi:10.16153/j.1002-7777.2021.08.015

## On Homogenization of Pharmaceutical Care of Traditional Chinese Medicine(TCM)

Zhang Tai, Xue Meng, Ye Dong, Lian Jia, Zhao Tongtong, Li Shiyong (Qingdao Women and Children's Hospital, Qingdao 266034, China)

**Abstract Objective:** The homogeneous medical service with stable and consistent medical service quality have long been widely recognized in the medical field. To make a preliminary exploration on the homogenized pharmaceutical service of Traditional Chinese Medicine(TCM) and provide references for the development and progress of TCM pharmaceutical care in China. **Methods:** To analyze the main problems of TCM pharmaceutical service in China at present stage combined with related domestic and foreign standards, consensus and other documents. And to put forward suggestions for homogenized pharmaceutical services of TCM based on the relevant work experience in recent years. **Results and Conclusion:** TCM is an important part of Chinese medical system, and pharmaceutical service of TCM is also a very important aspect of medical service. Because the extensive application of TCM and the urgency of corresponding rational drugs use, TCM pharmaceutical care urgently needs to achieve homogenization, professional quality of TCM pharmacist should be steadily improved to avoid fluctuations of the business level of same post caused by rotation, which will affect the service quality. TCM pharmaceutical service could start from the rational use of Chinese patent medicine and gradually achieve homogeneity through a standardized model.

**Keywords:** pharmaceutical service; homogenization service; Traditional Chinese Medicine; TCM pharmacist

与我国医改工作不断深化相伴而行的,是医疗服务管理质量的不断提升和对更符合人民需要的医疗服务新模式、新路径的探索。近年来,医疗质量的“同质化”管理,引起了业界广泛关注,“相同需求的患者”享有“相同质量的医疗服务”作为其核心愿景,对医务人员的专业技能水平提出了更高的要求<sup>[1-2]</sup>。中药药学服务作为医疗服务的重要组成部分,同样也急需为患者提供同质化服务。鉴于我国国情,不同医疗机构的医务人员专业水平差异较大,但同一医疗机构内或医联体内的中药师通过培训和制度设计,可具备提供同质化中药药学服务的能力,以应对中药合理用药工作的紧迫性。

## 1 同质化药学服务

在以英美为代表的发达国家,医疗服务同质化已践行多年,是得到广泛认可的基本理念<sup>[3]</sup>。药师为大众提供同质化的药学服务,也已经成为美国医疗机构的基本工作标准。《美国医疗机构评审国际联合委员会医院评审标准》(Joint Commission on Accreditation of Healthcare Organizations, JCAHO)指出,医疗机构应提供“同质的医疗服务”<sup>[4]</sup>。医疗机构为患者提供的中药药学服务作为医疗服务的有机组成部分,在业务质量上也应具有大致相同的水平。

## 2 中药药学服务面临的问题

### 2.1 人员不足

各级医疗机构中药专业人员不足的情况比较常见。2018年我国医疗卫生机构接近100万所,中药专业人员占全部药学人员的26.5%,而以孕产妇和婴幼儿等特殊用药人群为主要接待对象的妇幼保健机构,其中药专业人员占同类机构药学人员总数仅为13.3%<sup>[5]</sup>。在中药尤其是中成药广泛应用的背景下,紧缺的中药专业人员在把控中药用药的安全性、合理性方面,形势更加严峻。甚至部分医院是由非中药专业药师在从事中成药相关工作<sup>[6-7]</sup>。中药专业人员的不足,导致西药专业人员跨专业从事中药工作,存在中药安全用药的隐患。同一医疗机构由不同专业技术等级,甚至非中药专业人员从事中药药学服务时,其服务水平显然会存在较大差异。

### 2.2 培养方向差异

中药专业人员在校期间的专业培养方向与实际从事工作的差异也会对中药药学服务工作产生明显影响。国内举办中药学本科专业的高校已达到90

余所,其专业培养方向仍然偏重于“能在中药开发、生产、检验、流通与管理等领域从事新药研究、中药材鉴别、中药成分提取、中药饮片生产、中成药检验、医药营销等方面工作的专门人才”<sup>[8-9]</sup>。而据国内部分高校对中药专业本科生毕业去向的统计表明,在医疗机构就业所占的比例最高,可达1/4~1/3<sup>[10]</sup>。医疗机构是药品使用单位,中药专业技术人员常从事中药药学服务工作。故而中药师在校专业培养方向与现实工作相关性不强,差异较大成为多见的现象。这对于中药师为患者提供中药药学服务的不利影响,显而易见。

## 2.3 工作要求

中药药学服务与中医学关系极为密切,其服务质量和中药师的中医药理论底蕴、实践经验息息相关。由于在学力程度、工作阅历等方面的不同,即便同一医疗机构同部门的中药师也存在专业水准上的差异。即便是经过规范化培训的中药临床药师,也有可能因培训基地不同,甚至具体带教师资专长和经验的差异而导致其提供的中药药学服务水平出现参差。为了改善同一类岗位中药师专业水平因轮值等产生波动,对中药药学服务带来影响,需探索医疗机构中药药学服务有效同质化的路径,以便为患者提供质量均一稳定的药学服务。

## 3 同质化与标准化

“标准化”是“同质化”的基础,受国外成功经验影响,近年来,减少药学服务的品质差异,实现标准化乃至同质化的药学服务,也已成为国内药学专家重点关注的研究对象。2016年,国内药学相关学术团体组织专家形成的《中国药学服务标准与收费专家共识》对“药学服务标准化”做了较为详细的阐述<sup>[11]</sup>。国内的部分医疗机构,已经在参加美国医疗机构评审联合委员会国际部(Joint Commission International, JCI)标准评审过程中认识到,药学服务需“有章可循,有据可依”,并采取了流程优化等措施<sup>[12-13]</sup>,虽然从药学服务的标准化指标研究,到标准化临床药学服务体系,均有学者研究涉及<sup>[14-15]</sup>,但相对来说,总体上仍处于认识深化和探索期,“规范化”药学服务报道较多,医疗机构切实提供同质化药学服务的报道较少<sup>[16-18]</sup>。

中药药学服务的意识和质量受各方面影响,近年来改善较为明显<sup>[19]</sup>,但更多的是专业服务系统方面或个别项目的更新或增加,虽出现了部分服务

方向的规范化意识, 还未及全面的精细化、标准化服务<sup>[20-21]</sup>。在现有条件下, 通过提升中药药学服务内涵及水准, 激发现有中药岗位人员的工作潜能, 可在一定程度上弥补中药专业人员短缺, 在校培养方向与工作要求差异较大等医疗机构中药药学服务的短板。中医药是我国医疗保健事业的重要组成部分, 鉴于中医药自身的特点和中成药的广泛应用, 统一医疗机构内或医联体的中药专业人员应有能力为患者提供均一质量水平的中药药学服务。

## 4 工作体会与建议

### 4.1 以“标准化”推动同质化

中药药学服务以“标准化”为实现“同质化”的必由路径, “标准化”是规范中药药学服务的切实依托, 也是对服务体系进行比较和革新的范式。

同质化的中药药学服务, 根本因素在于中药师。只有专业技术人员技能水平大致相当, 才可能遵循标准化规范提供质量水平一致的服务。医疗机构应考虑对本单位中药师进行较为系统的培训, 并在制度建设方面搭建相应的流程和规范架构, 以使中药药学服务实现标准化并向同质化提升。

医疗机构相关管理者, 可在熟悉中药师团队知识结构和业务特长的前提下, 制定培训与考核计划, 将科室培训与敦聘专家培训相结合, 有针对性地弥补团队业务短板。如基于多年来处方点评、药师门诊咨询的积累, 总结常见中药用药知识; 对照本单位中药饮片及中成药品种, 进行中药饮片鉴别、养护、中成药合理应用等专项培训。中医药的经典著作、法律法规、相关诊疗指南等在培训中均可作为依据或参考。考核合格的标准应以掌握大部分培训内容为宜, 以此实现“知识更新同步化”才能熟练应对工作中常见的问题, 逐步提高团队水平<sup>[22]</sup>。

医疗机构可结合医疗机构评审标准与本单位实际, 制定系统的规章制度和工作流程, 使工作模式和内容标准化。同一中成药品种或相同辨证证型、同类特殊人群用药, 可借鉴西药的经验, 依据权威资料对门诊发药交待<sup>[23]</sup>、中药临床药师用药指导、门诊用药咨询等工作内容进行标准化处理, 以便实现统一。如可对部分用药指导工作模块实行结构化管理, 根据合理用药的需要, 对“用药禁忌”“生活调摄”等项目进行有针对性的用药教育等。如中医有血“遇冷则凝”的认识, 故处方中,

诊断项有“血瘀”类诊断, 或其底方为血府逐瘀汤、桂枝茯苓丸等活血药时, 告知患者用药期间尽量避免冷饮或海蜇、荸荠等寒凉类食品, 以免影响疗效。

青岛市妇儿医院中药师团队近年来在探索同质化中药药学服务方面取得了一定进展。在省卫健委立项课题的工作基础上, 尝试探索门诊中药药学服务的初步标准化。中药师团队在历年业务工作的基础上, 总结常见中药临床用药知识, 针对本单位中药供应品种特点, 进行合理应用等专项培训, 力求实现团队技能水平同步提高。同时, 邀请中医药专家来院进行中药合理用药知识讲座, 并积极外派中药师参加中药临床药师规范化培训, 以持续提高业务能力。在业务培训的基础上, 编写了中药用药、生活调摄、具体处方的煎煮方法等用药告知材料, 用于窗口发药、用药指导及咨询时进行书面科普, 并形成相关服务流程的初步标准化。同时, 参考中医药执业类考试模式, 定期进行标准化服务业务知识相关考核, 与绩效挂钩; 依托工作流程, 根据人员情况分别设置以窗口服务为主及药物调配为主的岗位, 密切配合, 定期轮岗。标准化考核、服务流程优化设置提升了药房中药师分工协作的质量, 在一定程度上改善了因人员短缺、业务水平差异等造成的困难。由于中医药的个体化诊疗特点, 实现标准化中药药学服务有一定难度, 中药师团队拟与临床进一步合作, 结合中医体质辨识结果, 以便为患者提供更有针对性的标准化服务。

### 4.2 同质化服务切入点

各类型医疗机构中, 中成药一般均为常备类别, 中医师和经过一定培训的非中医类别医师均可处方中成药, 应用比较广。其作为成品制剂, 在工艺标准、产品质量等方面的管理都较为严格, 其药品说明书也均经过专业审定。从中成药合理用药方面着手进行同质化/标准化的中药药学服务, 不失为一个较好的切入点。

中药师可结合本单位现有供应品种, 依据药品说明书、《中华人民共和国药典》、中医药理论及相关现代研究, 筛查中成药用药禁忌、相互作用等, 建立数据库, 制定规范化的工作表格等书面资料。用药期间生活方式的调摄因常常影响到治疗效果, 中药师可根据处方诊断和用药信息, 以书面的形式告知患者用药期间生活方面需注意的问题, 如



药物和食品的相互作用等,使疾病康复更为顺利。

由于儿童专用中成药品种不多,并用药品较常见,而目前中成药无饮片含量标识,有潜在过量用药风险<sup>[24]</sup>。本院中药师借鉴相关药品标准和《中成药临床应用指导原则》对本院常用儿科中成药品种进行饮片含量折算,重点标注毒性饮片含量,有效预防超量用药<sup>[25-26]</sup>。中药治疗中,如何界定多药并用风险,在遵循中医药理论前提下,需要更多循证依据,进一步的研究工作正在进行中。

“同质化”对于中药的药学服务来说,是一个较新的概念,但同时又是亟待践行的理念。在医疗体制改革稳步推进的时代背景下,人民健康需求的迫切呼唤下,中药工作者应积极响应,勇于探索,借鉴其他国家、地区及行业的成功经验,结合中医药的特点,以患者为中心,在中药药学服务的标准化的基础上最终实现同质化。

#### 参考文献:

- [1] 赖伟,许海风,万文.论中长期医疗改革重要任务:推进医疗同质化[J].中国医院管理,2015,35(6):1-3.
- [2] 田键,牛雅萌,沈颖,等.医联体内医疗质量同质化管理方法探析[J].中国医院管理,2015,35(10):70-72.
- [3] 雷李美,蓝翔.赴英国皇家全科医师学会全科医学培训的启示[J].中华全科医学,2016,14(4):676-679.
- [4] 美国医疗机构评审国际联合委员会医院评审标准 第六版[S].2017:105.
- [5] 国家卫生健康委员会.2019中国卫生健康统计年鉴[M].北京:中国协和医科大学出版社,2019:3,209,210.
- [6] 清华大学医院药事创新管理高级研修班第8期全体学员.医院药学技术人员核心能力调查与分析[J].药学服务与研究,2015,15(5):321-328.
- [7] 周城义.药师管理法化背景下的中药师问题研究[D].南京:南京中医药大学,2016:7,8,12.
- [8] 贺福元,杨岩涛,唐昱,等.药学类专业设置与课程教育体系关联性研究[J].药学教育,2014,30(4):17-21.
- [9] 彭司勋.2017中国药学年鉴[M].北京:中国医药科技出版社,2019.
- [10] 秦华珍,朱华,莫雪妮,等.从中药学专业本科毕业生就业现状谈课程体系改革[J].广西中医药大学学报,2016,19(2):122-124.
- [11] 中国健康促进基金会医药知识管理专项基金专家委员会,中国药学会医院药学专业委员会,中国医院协会药事管理专业委员会,等.中国药学服务标准与收费专家共识[J].药品评价,2016,13(14):8-24.
- [12] 王广飞,卢金森,李智平.JCI与HIMSS-EMRAM-6级双重标准下的医院药学管理[J].中国医院用药评价与分析,2018,18(4):561-567.
- [13] 李华娣,谢巧玲,朱映周,等.PDCA循环优化基于JCI标准的药房处方调配管理效果[J].中国现代药物应用,2018,12(14):109-111.
- [14] 褚淑贞,陈高洁,付余,等.医院药学服务的标准化指标探究[J].中国新药杂志,2013,22(16):1966-1970.
- [15] 席晓宇,庞浩龙.药学服务标准化探析[J].药品评价,2011,8(6):4-6.
- [16] 刘建明,邱光明,周娟丽,等.我院探索规范化药学服务的实践与总结[J].中国药房,2012,23(5):422-424.
- [17] 王红.省级规范化管理药房创建工作实践与体会[J].中国药业,2017,26(20):93-95.
- [18] 祁俊华,何艳玲,和凡.依据国际联合委员会标准改进药学服务质量的经验[J].药学服务与研究,2014,14(2):158-160.
- [19] 古今,张玉萌,何新荣.创新中草药调剂工作,建设全流程服务系统[J].中国药物应用与监测,2016,13(5):318-321.
- [20] 雷凯君,李子鸿.药房服务标准化管理的实践和体会[J].贵阳中医学院学报,2013,35(4):324-325.
- [21] 梁万玲.试论中药处方调剂给药规范化及相应对策[J].中国继续医学教育,2016,8(28):193-194.
- [22] 唐慧芝,高颖.医疗联合体建设中提高药学服务能力的分析与建议[J].中国药房,2017,28(29):4161-4163.
- [23] 白宏,何光照.新形势下探讨我院门诊药房药学服务新思维[J].中国现代药物应用,2015,9(10):274-275.
- [24] 张泰.中成药说明书亟待补充单味饮片含量信息[J].中医杂志,2019,60(12):1035-1038.
- [25] 国家中医药管理局.国中医药医政发[2010]30号 关于印发中成药临床应用指导原则的通知[EB/OL].(2018-03-24)[2021-05-10].<http://www.satcm.gov.cn/yizhengsi/gongzuodongtai/2018-03-24/3071.html>.
- [26] 连佳,张泰,赵彤彤.门诊中药药学服务标准化探讨[J].中国医药导报,2021,18(2):183-186.

(收稿日期 2021年5月20日 编辑 王雅雯)